



Vakopleiding Functioneel Beheer + Examen

Cursusduur: 5 Dagen Cursuscode: ETFUB

Beschrijving:

Deze vijfdaagse Vakopleiding Functioneel Beheer is een praktische functioneel beheer training en voorziet de moderne functioneel beheerder van precies die handvatten, tools en skills om meer impact te kunnen maken in de dagelijkse praktijk. Deze Vakopleiding wordt gegeven door trainers uit de praktijk en wordt gekenmerkt als interactief en hands-on. Na afloop van de training ontvangt de deelnemer een voucher voor het examen.

Doelgroep:

De vakopleiding is zeer geschikt voor zowel de beginnende als de meer ervaren functioneel beheerders. Met de praktische aard van de opleiding onderscheidt deze opleiding van andere opleidingen. Deze training benadert elke situatie vanuit de functioneel beheerder en niet vanuit een theoretisch model. Je krijgt oplossingen aangereikt voor allerlei problemen en situaties waarmee je dagelijks te maken hebt.

Doelstelling:

- Aan het eind van deze vijfdaagse training;
 - Kan je beter je rol definiëren, je taken en verantwoordelijkheden,
 - Weet je wat moet je weten en over welke capaciteiten moet je beschikken
 - Kan je een ideale team beschrijven en kun je er (ook zonder manager) voor zorgen dat jouw team sterk en wendbaar is
 - Kun je de voor- en nadelen beschrijven van een functioneel beheerder in een organisatie
 - Gebruik en beheren van de informatievoorziening.
 - Methodes toe te passen om een probleem, project of wijziging op een gestructureerde manier aan te pakken.
 - Grip krijgen op de invloeden van binnen en van buiten.
 - Impactanalyse te maken
 - Prioriteiten te managen
 - Functioneel ontwerp (FO) opstellen
 - Werken binnen de testfase, acceptatiefase en de implementatiefase
-

Vereiste kennis en vaardigheden:

■

Examens en certificering

■

Cursusinhoud:

Module 1 – Wat is functioneel beheer?

Deze module draait om jou: de functioneel beheerder. Wat is je rol, wat zijn je taken en verantwoordelijkheden, wat moet je weten en over welke capaciteiten moet je beschikken? Hoe ziet het ideale team eruit en hoe kun je er (ook zonder manager) voor zorgen dat jouw team sterk en wendbaar is?

Ten slotte staan we stil bij de positie van functioneel beheer binnen de organisatiestructuur. Welke mogelijkheden zijn er om functioneel beheer een plek te geven in de organisatie en wat zijn de voor- en nadelen van elke variant? Met welke belanghebbenden krijg je te maken en hoe kun je je als functioneel beheerder beter profileren?

Module 2 – Gebruik van de informatievoorziening.

Vanaf nu gaan we dieper in op het vakgebied van functioneel beheer. De verantwoordelijkheidsgebieden die in module 1 zijn geïntroduceerd dienen daarbij als uitgangspunt.

■ In deze module kijken we naar het proces

Gebruiken. Gebruiken heeft betrekking op het ondersteunen van de gebruikersorganisatie om de bestaande informatievoorziening zo goed mogelijk te kunnen benutten. Het doel is ervoor te zorgen dat de gebruikersorganisatie effectief en efficiënt kan werken met de bestaande informatievoorziening.

Module 3 – Beheren van de informatievoorziening.

■ Het proces

Beheren heeft betrekking op het onderhouden van de bestaande informatievoorziening, zodat continuïteit, veiligheid en betrouwbaarheid van die informatievoorziening wordt gewaarborgd. In de praktijk zien we dat het proces Beheer grotendeels reactief wordt uitgevoerd, terwijl proactief beheer effectiever zou zijn.

Module 4 – Is het systeem nu zo traag of ligt het aan mij?

Herkenbaar voor elke functioneel beheerder: eindgebruikers die het systeem of de applicatie

In deze module leren wij je methodes toe te passen om een probleem, project of wijziging op een gestructureerde manier aan te pakken.

Module 5 – Grip krijgen op de invloeden van binnen en van buiten.

Triggermanagement: Om goed zicht te krijgen op wat er speelt binnen een organisatie en welke zaken invloed hebben op de informatievoorziening, is het essentieel afspraken te maken over de afhandeling van triggers. Maar wat zijn triggers en hoe ga je ermee om?

Aan het einde van deze module hebben we met een tool uit Hét handboek voor de functioneel beheerder een proces gemodelleerd voor de afhandeling.

Module 6 – Wat is de impact?

Nadat de triggers in het verzamelproces zijn vastgelegd en een eerste 'triage' hebben gekregen, volgt het vertaalproces. Elke trigger moet verder worden uitgewerkt en uitgeschreven, waarbij het doel, de waarde, de impact, de prioriteit, de belanghebbenden en een mogelijke oplossing voor de informatievoorziening aan bod komen.

■ Om de impact te kunnen bepalen zal er dus een uitgebreide

impactanalyse gemaakt moeten worden.

Module 7 – We kennen de impact, en nu?

De prioriteit van een trigger is afhankelijk van het doel en de impact van die trigger. Het doel is de eerste as waarlangs de trigger gelegd moet worden, pas daarna volgt de impact. De functioneel beheerder bepaalt de prioriteit niet alleen: ook de belanghebbenden moeten daarbij worden betrokken.

■ Hoe bepaal je de

prioriteit? Dit is dus afhankelijk van het doel en de impact, waarbij we de impact splitsen in de impact op de business en de impact op IT. In volgorde van belangrijkheid: eerst het doel, dan de impact op de business en daarna pas de impact op IT.

FMEA, waarmee je op basis van risico's de prioriteit kunt bepalen.

Module 8 – We kennen de impact en de prioriteit: Bouwen maar!

Een trigger vraagt om een aanpassing van de informatievoorziening, geregisseerd door de functioneel beheerder. De realisatie van die aanpassing is een primaire verantwoordelijkheid van de functioneel beheerder. De uitvoering van de realisatie ligt vooral bij de ICT-afdeling of de externe ICT-leveranciers.

Op basis van de trigger leer je een helder functioneel ontwerp (FO) op te stellen. De trigger bevat veel elementen die in een FO terecht kunnen komen. Vanuit die basis kun je het ontwerp aanvullen door te kiezen voor een oplossingsrichting en die oplossing verder uit te werken.

Module 9 – Hebben ze gedaan wat we hebben afgesproken?

■ Het onderdeel Accepteren is te splitsen in twee fasen: de

testfase en de

acceptatiefase. In de testfase wordt bekeken of de nieuwe/gewijzigde functionaliteit voldoet aan de afspraken: voldoet de oplossing aan de eisen en wensen van de belanghebbenden?

Belanghebbenden zijn zowel de eindgebruikersorganisatie als de ICT-afdeling en functioneel beheer. In de acceptatiefase wordt -op basis van de testresultaten en de niet-functionele aspecten- bekeken of en hoe de gebruikersorganisatie de nieuwe/gewijzigde functionaliteit in ontvangst en in gebruik kan nemen.

Module 10 – Alles is klaar...

■ Als alles is opgeleverd, getest en geaccepteerd begint deze spannendste fase: de

implementatiefase. De werkelijke acceptatie door de gebruiker valt of staat met de uitvoering van de implementatiefase.

als 'traag' ervaren. Wanneer is een applicatie te traag? Wanneer wordt het punt bereikt dat eindgebruikers gaan klagen? Dergelijke vragen zijn niet gemakkelijk te beantwoorden, want het gaat om de subjectieve beleving van de eindgebruiker.

■ Je leert werken met nog een tool uit Hét handboek voor de functioneel beheerder:

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein